



Manuale di Utilizzo e Condizioni

Manuale di Utilizzo

“LOVE AUTOMOBILITY”

Gentile cliente,
questo breve vademecum contiene le principali informazioni utili per la corretta e funzionale gestione del Suo veicolo in relazione al contratto di Noleggio a Lungo termine.

Il Manuale d'Utilizzo è inoltre uno strumento appositamente studiato per esserLe di supporto e d'aiuto in una facile, rapida ed efficace risoluzione di dubbi ed imprevisti che si possano verificare nel corso del suo contratto. Lo conservi tra i documenti del veicolo e lo consulti ogni qualvolta se ne presenti la necessità.

Indice

- Assistenza Clienti pag. 2 e 21
- Garanzia Mercury Assistance pag. 3
- Assicurazione pag. 4
- Carburante pag. 6
- Contravvenzioni pag. 7
- Prima Consegna e Ritiro Definitivo pag. 8 e 9
- Manutenzione e riparazioni pag. 10
- Veicolo sostitutivo pag. 18

ASSISTENZA CLIENTI

GIORNI FERIALI:

8:30 - 12:30 e 14:30 - 18:30

Telefonare al numero

+39 030 3533354

GIORNI FESTIVI

o in orari non lavorativi:



Dall'estero telefonare al numero

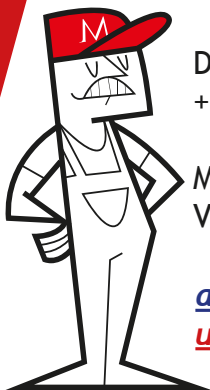
+39 030 3546462

Mercury S.p.A. - Assistenza Clienti

Via Della Volta - n° 183 - 25124 Brescia

assistenzaclienti@mercuryspa.it

ufficiosinistri@mercuryspa.it



MERCURY ASSISTANCE

Il veicolo, il conducente ed i passeggeri sono beneficiari della **Garanzia Mercury Assistance**, che comprende i seguenti servizi:

- Soccorso stradale e traino
- Veicolo sostitutivo
- Rimpatrio dall'estero del veicolo in caso di guasto, incidente o furto
- Spese di pernottamento in albergo o trasporto dei beneficiari fino a destinazione, in caso di panne meccaniche o di furto del veicolo
- Rientro dei passeggeri occupanti il veicolo o prosecuzione del viaggio
- Rientro del veicolo riparato in Italia

ATTENZIONE

Per beneficiare gratuitamente della **Garanzia Mercury Assistance** dovrà attivare il servizio contattando i numeri sopra indicati e si dovrà attenere scrupolosamente a quanto comunicato.

Comportamenti non autorizzati non daranno luogo a rimborsi.

MERCURY ASSISTANCE

ASSICURAZIONE RCA

Ogni semestre Mercury fornirà il contrassegno assicurativo tramite App e mail. La invitiamo a stampare una copia da tenere a bordo del veicolo.

GESTIONE SINISTRI

Per Sua tutela e per una efficace gestione della pratica assicurativa, entro 48 ore dall'evento è necessaria una precisa descrizione dell'accadimento con il modulo CID disponibile in forma digitale su App e Portale Clienti o in forma cartacea scaricabile dal sito Mercury o nel portadocumenti del veicolo.

In caso di Furto, Tentato Furto o Atto Vandalico, entro 24 ore dall'evento deve effettuare **denuncia alle Autorità di Pubblica Sicurezza.**

Entro le 24 ore successive, copia della denuncia andrà anticipata alla mail **ufficiosinistri@mercuryspa.it**. Entro le 72 ore successive l'originale, o copia autenticata, dovrà essere recapitata presso una filiale di Mercury.



CARBURANTE

CARBURANTE IMPURO

Eventuali danni da carburante impuro possono essere addebitati al distributore solo se comprovati dalla ricevuta di pagamento.

Nel caso riscontrasse problemi non appena effettuato un rifornimento, torni subito alla stazione di servizio per contestare l'accaduto ed evitare danni maggiori.

In nessun caso Mercury può sostituirsi a Lei nella contestazione del danno al distributore.

I costi di soccorso e ripristino per tali eventi non possono essere coperti da assicurazione o garanzia perché considerati danni da incuria o manomissione.

CARBURANTE SBAGLIATO ASSENZA DI CARBURANTE

Qualora inserisse un carburante sbagliato, arresti subito il veicolo. In questo caso, o nel caso in cui rimanesse senza carburante, i costi di soccorso e ripristino non possono essere coperti da assicurazione perché considerati danni da incuria o manomissione.

CONTRAVVENZIONI

CONTRAVVENZIONI CONTESTATE

Le contravvenzioni contestate al conducente o lasciate sul veicolo dovranno essere regolate dal contravvenuto.

CONTRAVVENZIONI NOTIFICATE VIA POSTA

Ai sensi dell'art. 196 del codice della strada, Mercury restituirà il verbale della contravvenzione all'autorità emittente con l'invito a rinotificarlo al locatario, con gli addebiti per i costi di rinotifica.

PRIMA CONSEGNA

PRIMA CONSEGNA

La consegna avverrà presso una filiale di Mercury da parte del personale dell'Assistenza Clienti che Le presenterà **il veicolo** e le sue dotazioni. La invitiamo a verificare la conformità dello stesso rispetto all'ordine sottoscritto.

8

Consigliamo di accertarsi che a bordo siano presenti i seguenti documenti:

- **Copia Certificato Assicurativo**
- **Libretto originale o copia autenticata Documento unico**
- **Libretto uso e manutenzione della casa costruttrice**
- **Moduli constatazione amichevole**
- **Moduli denuncia**
(danni propri/evento atmosferico/rottura cristalli)

RITIRO DEFINITIVO

RITIRO DEFINITIVO

Il ritiro avverrà presso una filiale di Mercury a data e orario concordati con l'Assistenza Clienti.

Al momento del ritiro il veicolo dovrà essere:

- Pulito esternamente e internamente
- Con le **chiavi** fornite alla prima consegna
- Completo di accessori, optional e documentazione

Sarà redatto un verbale riportante il chilometraggio e le condizioni del veicolo che, unitamente alla valutazione del perito, concorrerà alla determinazione della chiusura contrattuale.

MANUTENZIONI E RIPARAZIONI

Per poter disporre di un veicolo sempre in buone condizioni La invitiamo a consultare e attenersi a quanto indicato nel Libretto di Manutenzione della casa costruttrice.

CRISTALLI - RIPARAZIONE SOSTITUZIONE

Contatti l'Assistenza Clienti che le fisserà l'appuntamento per la riparazione o la sostituzione del cristallo.

Per questa tipologia di evento non è previsto il servizio notturno e festivi, ma solo l'estensione al sabato mattina chiamando il numero verde.



MANUTENZIONE PERIODICA - TAGLIANDI

Alla comparsa del messaggio di manutenzione (o spia), contatti immediatamente l'Assistenza Clienti per fissare l'appuntamento.



MANUTENZIONI E RIPARAZIONI

MANUTENZIONE STRAORDINARIA

Contatti l'Assistenza Clienti che le fornirà tutto il supporto necessario per la rapida soluzione del problema.

PICCOLI INTERVENTI

Contatti l'Assistenza Clienti per l'autorizzazione ad eseguire interventi non superiori ad €250 (es. aggiunta di olio motore, sostituzione delle lampade, etc.) fatta esclusione per quelli di carrozzeria.

12

Per ottenere il rimborso della spesa **dovrà fornire** fattura inerente agli interventi intestata a:

Mercury S.p.A.

Via Alessandro Manzoni, 16 - 38122 - Trento
Partita IVA 02539960233 Codice SDI A4707H7

*Il rimborso potrà essere emesso **ESCLUSIVAMENTE ALL'INTESTATARIO DEL CONTRATTO DI NOLEGGIO e NON AGLI UTILIZZATORI.***

**In caso di manutenzioni effettuate all'estero, la fattura dovrà essere emessa senza applicazione di IVA, nel rispetto della normativa fiscale. Eventuali fatture riportanti l'IVA, saranno rimborsate per il solo imponibile.*

MANUTENZIONI E RIPARAZIONI

SPIA ROSSA - PANNE MECCANICA

Nel caso si accendesse una spia di colore rosso arresti immediatamente il veicolo, controlli il significato sul Libretto di Manutenzione della casa costruttrice e contatti l'Assistenza Clienti che Le fornirà l'adeguata assistenza tecnica per la soluzione del problema.

PNEUMATICI

PNEUMATICI - SOSTITUZIONE PERIODICA

La invitiamo a controllare periodicamente lo stato d'usura degli pneumatici ricordandole che il limite di legge per la sostituzione è fissato a 1,6 mm di battistrada.

Al raggiungimento del suddetto limite contatti l'Assistenza Clienti.

14

PNEUMATICI - FORATURA

In caso di foratura del pneumatico segua le indicazioni riportate sul Libretto di Manutenzione della casa costruttrice per montare ruota di scorta, il ruotino o utilizzare il kit di gonfiaggio.

Questo evento non è coperto dal servizio Mercury Assistance.



SOLUZIONI

COME INDICATO NELLA PROPOSTA DI

ECONOMY

<i>DOVE LO RITIRO</i>	Filiale Mercury o Agenzia Breve Termine
<i>QUALE VEICOLO</i>	segmento a/b
<i>QUANDO HO DIRITTO</i>	Mano d'Opera >8h
<i>PER QUANTO TEMPO</i>	10 gg

In caso di furto/incendio, entro 10 gg dal ricevimento della notizia, Mercury metterà a disposizione il veicolo sostitutivo.

PACCHETTI MERCURY

AUTONOLEGGIO, A TITOLO MERAMENTE ESPLICATIVO

EXECUTIVE

Filiale Mercury o
Agenzia Breve Termine

segmento c

Mano d'Opera >0h

illimitato

BUSINESS

Domicilio del cliente**

pari livello
(se disponibile)

Mano d'Opera > 0h

illimitato

**comunque all'interno di una provincia dove ha sede Mercury

VEICOLO SOSTITUTIVO

CARBURANTE

Consegna il veicolo sostitutivo con la stessa quantità di carburante di quando è stato ritirato. Eventuali differenze saranno addebitate.

PENALI

Per eventuali danni ai veicoli sostitutivi di Mercury verranno applicate le Penali del contratto di NLT.

Per eventuali danni ai veicoli sostitutivi di società di Breve Termine verranno applicate le Penali del contratto sottoscritto al ritiro.

VEICOLO SOSTITUTIVO

ATTENZIONE

La mancata attivazione del servizio di Mercury Assistance non garantirà l'erogazione dei servizi descritti nella sezione "VEICOLO SOSTITUTIVO". Inoltre non sono previsti rimborsi spese riguardanti l'utilizzo di veicoli sostitutivi che non siano quelli offerti da Mercury o rimborsi spese di trasferimento per la sostituzione del veicolo sostitutivo di emergenza.

Si fa presente che le Penali relative ad eventuali danni su vetture sostitutive di mobilità sono gestite direttamente alla consegna con la società di renting.

VEICOLO SOSTITUTIVO

20



APP

Scarica dallo store
Mercury App Driver



MERCURY



Stato dell'uso del Veicolo



GRAFFIO SULLA CARROZZERIA



PARAURTI GRAFFIATO



CARROZZERIA



PICCOLI GRAFFI SULLE PORTIERE



GRAFFI O SEGNI DA SASSOLINI SUL COFANO



23

Stato dell'uso del Veicolo



ABRASIONI



RIGA ESTESA



24



CONDIZIONI NON ACCETTABILI SENZA APPLICAZIONE PENALE

CARROZZERIA



AMMACCATURE



25



COMPONENTE MANCANTE



Stato dell'uso del Veicolo



INSTALLAZIONI NON AUTORIZZATE



MANCANZA ELEMENTO



CARROZZERIA



GRAFFI E SCALFITURE



GRANDINE



Stato dell'uso del Veicolo

ROTTURA ELEMENTO INTERNO



MANCANZA ELEMENTO INTERNO



INTERNI



NORMALE USURA



CASSONI SPORCHI, NON DANNEGGIATI



29



CONDIZIONI ACCETTABILI SENZA APPLICAZIONE PENALE



MERCURY
Dal 1994 Love Automobility

Stato dell'uso del Veicolo



STRAPPI O BRUCIATURE



TAPPEZZERIA SPORCA



30



CONDIZIONI NON ACCETTABILI SENZA APPLICAZIONE PENALE

INTERNI



RIVESTIMENTI DANNEGGIATI



31



INSTALLAZIONI NON AUTORIZZATE



Stato dell'uso del Veicolo



CERCHIONI SEGNATI



CERCHIONI GRAFFIATI



ESTERNI



CERCHIONI DANNEGGIATI



COPRICERCHI O CERCHIONI ROTTI



33



CONDIZIONI ACCETTABILI SENZA APPLICAZIONE PENALE



MERCURY
Dal 1994 Love Automobility

Stato dell'uso del Veicolo



GRUPPI OTTICI SEGNATI



CRISTALLO ROTTO



34



CONDIZIONI NON ACCETTABILI SENZA APPLICAZIONE PENALE

CARROZZERIA



FANALERIA O LUCI ROTTE



35



SPECCHI ROTTI



CONDIZIONI ACCETTABILI SENZA APPLICAZIONE PENALE



MERCURY
Dal 1994 Love Automobility

Stato dell'uso del Veicolo



RIMOZIONE ADESIVI



MANCANZA DOCUMENTI



36



CONDIZIONI NON ACCETTABILI SENZA APPLICAZIONE PENALE

VARIE



RUOTA DI SCORTA MANCANTE/USATA



37

CONTATTO MANUTENTORE

Scarica dallo store
Mercury App Driver



MERCURY




Dal 1994 Love Automobility

www.mercuryspa.it